



GOLDCAR
rental

CONDICIONES DE ALQUILER

Comercial Doc. Marzo 2010



Índice

Incluido en los Precios	Pág. 3
Combustible	Pág. 4
Extras y Gastos Adicionales	Pág. 5
Seguros Opcionales	Pág. 6
Seguros Opcionales – Viajando Fuera de España	
Seguros Opcionales – Viajando a Otras Islas	
Seguro de Ventanas, Ruedas y Llantas	
Seguro Relax	
No incluido en Ninguno de los Seguros	
Oficinas de Goldcar	Pág. 8
Oficinas – Dentro de los Aeropuertos	
Oficinas – Fuera de los Aeropuertos	
Oficinas – Locales	
Oficina - Central	
Disponibilidad de Vehículos	Pág. 14
Grupos Especiales	
Prolongaciones - Periodo Alquiler	
Devoluciones Anticipadas	
Atención al Cliente	Pág. 15
Periodo de Cortesía	
Asistencia en Carretera / S.O.S	
Departamento de Reservas	
Reclamaciones	



Incluido en el Precio

- ❖ Kilometraje ilimitado
- ❖ Seguro de daños por colisión (CDW) sin franquicia No cubierto: llantas, ruedas, tapacubos, los bajos del vehículo, taxi (transporte), el remolque, el interior del coche, el embrague, las llaves de recambio, 500 € de fianza si un vehículo de sustitución es necesario, retrovisores y los espejos laterales. Por favor, ver más en la sección de seguros opcionales.
- ❖ Seguro a terceros (TP)
- ❖ Seguro Personal de Accidente (PAI)
- ❖ Seguro de protección contra Robo
- ❖ IVA (16% al presente, empezando el día 1 de julio 2010 será 18%)
- ❖ Servicio de Aeropuerto
- ❖ La asistencia telefónica esta disponible para todos los clientes de lunes a viernes entre las 9:00h y las 18:30h. Habrá un cargo administrativo por contactar con la asistencia fuera de este horario, a menos que el cliente haya seleccionado el seguro opcional Relax. **(Ver sección de Seguros Opcionales para más información)**
- ❖ Goldcar concede un **periodo de cortesía de 3 horas** para la devolución del vehículo sin gastos adicionales. Es decir, permitimos un retraso de hasta 3 horas.
- ❖ Alquileres **“one-way”** de 7 días o más: servicio gratuito. Se considera alquiler “one-way” cuando el punto de recogida no coincida con el punto de devolución.
- ❖ El contrato de alquiler puede tener una duración máxima de 90 días. Después de 90 días, será necesario hacer un nuevo contrato.



Combustible

- ❖ Procesar la devolución del vehículo se hace en segundos ya que Goldcar entrega al cliente su vehículo de alquiler con el tanque lleno de combustible y los clientes **lo devuelven con el tanque lo más vacío posible**, evitando cualquier tiempo de espera en la oficina o preocupación por rellenar el tanque antes de devolverlo.
- ❖ **No devolvemos el importe del combustible restante. La única excepción a esta norma es para los alquileres de 3 días o menos**, cuando se procesa un reembolso, a petición del cliente en la oficina de devolución, de la parte proporcional del combustible no usado.
- ❖ El tanque lleno se cobrará al inicio del periodo de alquiler, pudiendo oscilar entre **40,00€ y 120,00€** dependiendo del modelo/marca entregado al cliente.
- ❖ Normalmente tenemos vehículos **diesel** disponibles aunque nunca se podrá garantizar en la reserva. Los vehículos diesel tienen un precio adicional de **2€** diarios. En el caso de que el cliente desee un coche diesel, deberá comunicárnoslo en el momento de la recogida.
- ❖ Los vehículos diesel tienen un precio adicional **(Ver sección de Combustible para mas información)**.



Extras y Gastos Adicionales

- ❖ Conductores adicionales: **2,50€** por día. Precio máximo de **25€** por conductor. Sólo se aceptan 3 conductores adicionales por contrato.
- ❖ Sillitas de Bebé: **3,50€** por día. Con un cargo máximo de **42€** por alquiler. En Mallorca también pedimos una fianza de **30€**. Si la sillita se devuelve en las mismas condiciones que se entregó, la fianza se devolverá. **Las sillitas de bebé deben ser instaladas por los padres o por las personas que estén a cargo del bebé. Nuestro personal no lo hará en ningún caso.**
- ❖ **Los conductores deberán tener más de 21 años y un mínimo de 12 meses de antigüedad de carné** (carné de conducir internacional). No hay restricciones en cuanto a edad máxima. Los clientes que tengan menos de 25 años podrán conducir nuestros vehículos pero deberán pagar un suplemento de **3€** por día con un máximo cargo de **42€** por alquiler. Se decidió tomar esta medida debido al alto riesgo de accidentes en clientes con edades dentro de ese rango. Los clientes que tengan el permiso de conducir con una antigüedad inferior a 4 años también tendrán que pagar este suplemento de **3€** por día con un cargo máximo de **42€** por alquiler. Sólo se aplicará un cargo de **3€** por día con un máximo de **42€** cuando el cliente tenga menos de 25 años y la antigüedad del permiso de conducir sea inferior a 4 años.
- ❖ En el caso de que el cliente desee un **GPS**, deberá comunicárnoslo en el momento de la recogida. Todas las oficinas no disponen de GPS. El precio es **7€** por día. Con un cargo máximo de **70€** por alquiler.
- ❖ Si el vehículo requiere una limpieza especial en el momento de su devolución, se aplicará un cargo mínimo de **40€**.
- ❖ Alquileres "one-way" de menos de 7 días: **30€**. Se considera alquiler "one-way" cuando el punto de recogida no coincida con el punto de devolución. **Si por cualquier motivo su vuelo fuera desviado a un aeropuerto distinto del señalado en el contrato, se cobrará un cargo adicional de 50€**
- ❖ **desvío de un vuelo de avión, donde el cliente deja el vehículo en una oficina Goldcar distinta del señalado en el contrato, se cobrará 50€.**
- ❖ Entregas fuera de horario en los aeropuertos de Gran Canaria, Lanzarote y Tenerife cobramos **30€** (de 23:00 a 07:00) (el número de vuelo es imprescindible).
- ❖ Al abandonar el vehículo en un lugar distinto del señalado en el contrato se cobrará al cliente el importe del alquiler correspondiente a los días extras necesarios para la recuperación del vehículo, una penalización de **30€** por día de retraso, y los gastos del traslado hasta el lugar acordado en el contrato para la devolución del vehículo.
- ❖ La asistencia telefónica esta disponible para todos los clientes de lunes a viernes entre las 9:00h y las 18:30h. Habrá un cargo administrativo por contactar con la asistencia en carretera fuera de este horario a menos que el cliente haya seleccionado el seguro opcional Relax.
- ❖ A fin de recibir un vehículo de sustitución en caso de accidente o de avería de un vehículo de alquiler será necesario efectuar un depósito de **500€** (el depósito no es necesario si se ha seleccionado el paquete de seguro opcional de Seguro Relax).



Seguros Opcionales

Seguros Opcionales- Viajando Fuera de España

- ❖ En ningún momento los vehículos de Goldcar alquilados dentro de la península podrán viajar fuera de la península o a las comunidades autónomas de Ceuta y Melilla.
- ❖ Los clientes con llegada a las oficinas de Gerona y Reus pueden conducir a **Francia y Andorra**. A la llegada se les cobrará un coste adicional de **8€** al día por la totalidad del alquiler para este seguro con un máximo cargo de **50€**.
- ❖ Los clientes con llegada a las oficinas de Granada, Sevilla, Málaga, Jerez y Sancti Petri pueden conducir hasta **Portugal y Gibraltar**. A la llegada se les cobrará un coste adicional de **8€** al día por la totalidad del alquiler para este seguro con un máximo cargo de **50€**.

Seguros Opcionales – Viajando a Otras Islas

- ❖ En ningún momento los vehículos de Goldcar alquilados en una de las islas podrán viajar fuera de la Isla donde se ha contratado el alquiler. La devolución siempre será en el aeropuerto de recogida.
- ❖ Los vehículos sólo se pueden llevar a las otras **Islas Canarias** mediante el pago de un seguro adicional de **8€** por día por la totalidad del alquiler. En cualquier otra circunstancia, el seguro incluido en el precio del alquiler solo es valido para circular en la misma isla donde se contrata el alquiler.
- ❖ Los coches recogidos en Mallorca aeropuerto y Paseo Marítimo se pueden llevar a otras Islas Baleares pagando un seguro adicional de **8€** al día por la totalidad del alquiler para este seguro con un máximo cargo de **50€**.



Seguros Opcionales - Seguro de Ventanas, Ruedas y Llantas

El precio sería:

DE 1 DÍA - 6 DÍAS: **20€**

DE 7 DÍA - 8 DÍAS: **24€**

DE 9 DÍA - 28 DÍAS: **3€** por día con un cargo máximo de **36€**

MÁS DE 28 DÍAS: **60 €**

Si el cliente rechaza este seguro, será responsable de los daños causados a las ventanas, los neumáticos y las ruedas. Gastos de remolque, tapacubos, las llaves de recambio, depósito para el vehículo de sustitución, batería, motor, embrague, tren de aterrizaje, el retrovisor, los espejos laterales y el interior del coche no están cubiertos por este seguro.

Seguros Opcionales - Seguro Relax

El precio sería:

DE 1 DÍA - 6 DÍAS: **30€**

DE 7 DÍA - 28 DÍAS: **5€** por día con un cargo máximo de **60€**

MÁS DE 28 DÍAS: **90€**

El Seguro Relax incluye:

24 horas Teléfono de Asistencia en Carretera, ruedas, llantas, tapacubos, ventanas, laterales y retrovisores, tren de aterrizaje, motor, remolque, transporte (taxi), embrague, batería, copia de la llave y la entrega de la clave de la oficina más cercana Goldcar, y exentos del 500 € de fianza para la sustitución de vehículos en caso de accidente o de avería.

No Incluido en Ninguno de los Seguros

- ❖ Multas de tráfico, todos los gastos y costes que se deriven de utilizar el combustible incorrecto y / o la falta de combustible.
- ❖ Los efectos personales no están incluidos y se recomienda a los clientes tenerlos cubiertos por su seguro de viaje.
- ❖ Si los clientes cargan el coche con más de la capacidad recomendada o los vehículos se llevan "off-road" (por una vía sin asfaltar).
- ❖ No se permite extraer los asientos de los vehículos.
- ❖ Si los conductores se encuentren bajo los efectos de alcohol, las drogas, y/o se encuentren utilizando un teléfono móvil en el momento del accidente, no estarán cubiertos.
- ❖ Los conductores no designados y la conducción negligente (por ejemplo: exceso de velocidad, conducción en sentido contrario de la carretera, etc.) no estarán cubiertos.



Oficinas de Goldcar

Sólo entregaremos vehículos a los clientes en alguna de nuestras oficinas, no se harán entregas de vehículos en ninguna otra localización.

IMPORTANTE: Las reservas "last minute" (24 horas antes de la recogida del vehículo) de las oficinas locales y las oficinas que están situadas fuera del aeropuerto se enviarán directamente a la oficina correspondiente de la recogida.

Por favor, consulte la sección de las oficinas para sus fechas y horarios de operación.

Oficinas de Goldcar – Dentro de los Aeropuertos

Todas las oficinas dentro del aeropuerto cierran en Nochebuena a las 20:00h. No aceptamos reservas con entrega después de esta hora.

El cliente encontrara nuestra oficina en el hall de llegadas, dentro del área destinada a alquiler de vehículos.

AEROPUERTO DE ALICANTE (Jefa de sucursal: SILVIA)

03071 AEROPUERTO DE ALICANTE

TEL: 966 91 93 18

FAX: 965 68 33 62

E-MAIL: ALC@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: 24 horas (si es necesario)

AEROPUERTO DE MURCIA (Jefa de sucursal: CONCHI)

30720 SAN JAVIER

TEL. 968 33 65 23

FAX. 968 572022

E-MAIL: MJV@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo: de 08.00 - 23.59

AEROPUERTO MALAGA (Jefe de sucursal: BERNARDO)

29004 AEROPUERTO DE MALAGA

TEL: 952 17 65 27

FAX: 952 17 61 14

E-MAIL: AGP@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: 24 horas (si la recogida es necesaria)

El cliente que viene con un vuelo no comunitario encontrará nuestra oficina en la Terminal B. Los vehículos de alquiler se deben devolver en el Parking designado a empresas de coches de alquiler en la Planta -1.

AEROPUERTO ALMERÍA (Jefe de sucursal: PAOLO)

04130 AEROPUERTO DE ALMERIA

TEL: 950 29 1693

FAX: 950 29 3837

E-MAIL: LEI@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de 07.00 a 23.59

**AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA** (Jefa de sucursal: IRINA)

07071 PALMA DE MALLORCA

TEL: 971 745390

FAX: 971 745420

E-MAIL: PMI@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: 24 horas (si es necesario)

AEROPUERTO JEREZ DE LA FRONTERA (Jefe de sucursal: PASCUAL)

11071 JEREZ DE LA FRONTERA – CADIZ

TEL: 956 18 68 10

FAX: 956 18 68 10

E-MAIL: XRY@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 07.00 a 23.00

AEROPUERTO DE GIRONA (Jefe de sucursal: DARKO)

GIRONA

Tel: 972 474 649

Fax: 972 474 651

E-MAIL: GRO@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 08.00 a 23.59

AEROPUERTO DE GRANADA (Jefe de sucursal: JUAN)

SANTA FE – GRANADA

Tel: 958 45 51 39

Fax: 958 45 51 89

E-MAIL: GRX@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 08.00 a 23.00

AEROPUERTO DE TENERIFE SOUTH (Jefa de sucursal: FABIOLA)

TENERIFE SUR

TEL: 922 397 040

Fax: 922 759 326

E-MAIL: TFS@GOLDCAR.ES

Horario de apertura de lunes a domingo de 07.00 a 23.00

Fuera de horas: cargo extra de 30€ por coche**Los vehículos no se pueden devolver en el aeropuerto de Tenerife Norte.****AEROPUERTO DE GRAN CANARIA** (Jefe de sucursal: EDWIN)

GRAN CANARIA

TEL: 928 574 726

Fax: 928 574 646

E-MAIL: LPA@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 07.00 a 23.00

Fuera de horas: cargo extra de 30€ por coche**AEROPUERTO DE LANZAROTE** (Jefe de sucursal: Gilberto)

35500 ARRECIFE DE LANZAROTE

TEL: 928 820 952

Fax: 928 820 952

E-MAIL: ACE@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 07.00 a 23.00

(Fuera de horas: cargo extra de **30€** por coche)



Oficinas de Goldcar – Fuera del Aeropuerto

Todas las oficinas fuera del aeropuerto Goldcar cierran en Nochebuena a las 20:00h. No aceptamos reservas con entrega después de esta hora.

Esperaremos al cliente en el “punto de encuentro” y le llevaremos a nuestra oficina para la entrega del vehículo.

IMPORTANTE: Las reservas “last minute” (24 horas antes de la recogida del vehículo) de las oficinas locales y las oficinas que están situadas fuera del aeropuerto se enviarán directamente a la oficina correspondiente de la recogida.

IMPORTANTE: La devolución de los vehículos sólo es posible dentro del horario de oficina en Sevilla y Valencia.

AEROPUERTO DE SEVILLA (Jefe de sucursal: SALVA)

AUTOSERVICIO SHELL EUROSEVILLA

CTRA MADRID, KM 531.7

41007 SEVILLA

TEL: 954 67 31 03

FAX: 954 25 37 76

E-MAIL: SVQ@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 07.00 to 23.00

Tras recoger el equipaje en el aeropuerto de Sevilla, los clientes deben dirigirse al punto de encuentro situado en el hall de llegadas. Un empleado estará allí esperando a los clientes y les acompañará a nuestro autobús de cortesía, el cual los llevará a nuestra oficina en la gasolinera “SHELL EUROSEVILLA” en las proximidades del aeropuerto.

AEROPUERTO REUS (Jefa de sucursal: CRISTINA)

CTRA TARRAGONA, KM 521

43204 REUS

TEL: 977 30 07 09

FAX: 977 30 18 78

E-MAIL: REU@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 08.00 to 21.00

Esperaremos a los clientes en el punto de encuentro. El punto de encuentro (autobús Goldcar) está fuera, justo enfrente de la terminal de llegadas.

EL PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR VEHÍCULOS FUERA DE HORARIO:

-El cliente tiene que aparcar el coche en el interior del aeropuerto, en el parking número 3 (P.3). Este parking está situado enfrente de la entrada del parking número 1 (P. 1).

-El cliente encontrará un coche de Goldcar (un SEAT de color pistacho y blanco con Goldcar señalizado) en la salida del parking número 3 y tiene que depositar la llave dentro de este coche con matrícula A3290CF. La ventana del conductor estará abierta para depositar las llaves.

AEROPUERTO DE VALENCIA (Jefa de sucursal: VERÓNICA)

46940 VALENCIA

TEL: 961 52 61 43

FAX: 961 53 41 54

E-MAIL: VLC@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a domingo de 08.00 to 23.00

El cliente debe dirigirse directamente a la parada de autobús situada en la primera planta (salidas/departures). Llevaremos al cliente en un autobús de cortesía a nuestra oficina, donde podrá recoger su vehículo. El cliente debe devolver el vehículo en la oficina antes de que le lleven de vuelta al aeropuerto. Entregaremos un mapa a cada cliente en el que mostramos como volver a nuestra oficina.



Oficinas de Goldcar – Locales

Consulte cada oficina local para su respectivo horario de festivos nacionales y locales para el año 2010.

IMPORTANTE: Las reservas “last minute” (24 horas antes de la recogida del vehículo) de las oficinas locales y las oficinas que están situadas fuera del aeropuerto se enviarán directamente a la oficina correspondiente de la recogida.

Todas las oficinas locales también se cerrarán a las 19:30 horas en Nochebuena. No aceptamos reservas con entrega después de esta hora. Todas las oficinas Locales están cerradas TODO EL DÍA el 1 de enero y el 25 de Enero.

Fiestas Nacionales

**6 de enero
19 de marzo
2 de abril y 5 de
1 de mayo
12 de octubre
1 de noviembre
Diciembre 6 y 8**

SAN JUAN (Jefe de sucursal: CLARENCE)

CTRA. ALICANTE-VALENCIA KM 114

03550 SAN JUAN DE ALICANTE

TEL: 965 65 11 92

FAX: 965 65 95 48

E/MAIL: ASJ@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a viernes de 09.00 a 13.30 y de 16.00 a 19.30

Sábados 09:00-13:30

Festivos Nacionales cerrado todo el día

Festivos Locales - cerrado todo el día:

9 de octubre

24 de junio

15 de abril

BENIDORM (Jefa de sucursal: KATARINA)

AVDA. COMUNIDAD VALENCIANA Nº 8 LOCAL 16

EDIFICIO COBLANCA 15

03503 BENIDORM

TEL: 966 80 29 02

FAX: 965 85 96 43

E-MAIL: ABE@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a viernes de 09:00-13:30 y de 16.00 a 19.30

Sábados 09:00-13:30

Festivos Nacionales cerrado solo por la tarde

Festivos Locales - cerrado solo por la tarde:

9 de octubre

15 de noviembre

16 de noviembre

**DENIA** (Jefa de sucursal: KATY)

CTRA LAS MARINAS KM 01

03700 DENIA

TEL. 966 43 11 46

FAX: 966 42 65 62

E-Mail: ADE@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a viernes de 09.00 a 13.30 y de 16.00 a 19.30

Sábados 09:00-13:30

Festivos Nacionales cerrado solo por la tarde**Festivos Locales - cerrado solo por la tarde:****9 de octubre****7 de julio****16 de agosto****TORREVIEJA** (Jefe de sucursal: SANTIAGO)

CALLE ORIHUELA Nº 100

03180 TORREVIEJA

TEL: 966 70 28 91

FAX: 966 70 57 67

E-mail: ATR@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a viernes de 09.00 a 13.30 y de 16.00 a 19.30

Sábados 09.00 a 13.30

Festivos Nacionales cerrado solo por la tarde**Festivos Locales - cerrado solo por la tarde:****9 de octubre****12 de abril****16 de julio****ÁGUILAS** (Jefe de sucursal: DAVID)

C/IBERIA BAJO 75,

30880 AGUILAS (MURCIA)

TEL: 968 49 30 37

FAX: 968 44 92 41

E-Mail: AGU@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a viernes de 09.00 a 13.30 y de 16.00 a 19.30

Sábados 09.00 a 13.30

Festivos Nacionales cerrado solo por la tarde**Festivos Locales - cerrado solo por la tarde:****16 febrero****26 de marzo****9 de junio****SANCTI PETRI** (Jefe de sucursal: Raúl)

Centro Comercial Novo Center – Local 0

SANCTI PETRI –CHICLANA- 11139 CÁDIZ

TEL: 956 49 20 50

FAX: 956 49 49 14

E-mail: xsp@goldcar.es

Horario de apertura:

Temporada invierno (1 nov. - 16 marzo) de lunes a viernes: de 09.00 a 13.00 y de 16.30 a 19.30 y sábados 09.00 a 14:00

Temporada verano (15 marzo - 1 nov.) lunes a viernes: de 09.00 a 13.00 y de 17.30 a 20.30 y sábados 09.00 a 14:00

Festivos Nacionales cerrado solo por la tarde**Festivos Locales - cerrado solo por la tarde:****1 de marzo****12 de junio****8 de septiembre**

**MALLORCA-PASEO MARÍTIMO** (Jefa de sucursal: PRADO)

AVDA. INGENIERO GABRIEL ROCA, 29

BAJOS HOTEL PALACE ATANEA

PALMA DE MALLORCA 07014 ISLAS BALEARES

TEL: 971 22 00 49

FAX: 971 73 68 04

E-Mail: PMM@GOLDCAR.ES

Horario de apertura: de lunes a viernes de 08.00 a 13.00 y de 16.30 a 18.30

Sábados 08.00 a 13.00

La devolución de los vehículos sólo es posible dentro del horario de la oficina.

Festivos Nacionales cerrado solo por la tarde

Festivos Locales - cerrado solo por la tarde:

20 de enero

1 de marzo

10 de julio

27 de diciembre

Oficinas de Goldcar – Central

OFICINA CENTRAL: (no es un punto de venta)

Edificio Goldcar.

Carretera de Valencia 332, KM 115

C/Camino del Campet, S/N

03550 San Juan de Alicante

TEL: 965 65 24 82

Fax: 965 65 16 72

E-Mail: central@goldcar.es

Horario de lunes a jueves: de 09.00 a 18.30

Horario viernes: de 09.00 a 15.00

Festivos Nacionales cerrado todo el día

Nochebuena y Nochevieja cerrado a las 15:00.

Festivos Locales - cerrado todo el día:

9 de octubre

24 de junio

15 de abril



Disponibilidad de Vehículos

Las especificaciones de los coches las encontrarán en la lista de precios. En el caso de que el cliente desee un coche diesel, deberá comunicárnoslo en el momento de la recogida. **(Ver la sección de Extras y Gastos Adicionales para más información).**

El colaborador recibirá listados habitualmente de la disponibilidad de nuestros vehículos (stop-sale reportajes). Estos listados también están disponibles en la área de agencia **(Ver la sección de cómo hacer una Reserva para más información).**

Ofrecemos una confirmación inmediata con nuestro sistema automático de reservas con todos los vehículos, con la excepción de los grupos especiales.

Grupos Especiales

Los grupos especiales son los grupos: X, E, DD, FF, G, I, J, K, M, P y PP, que son por petición. La confirmación puede tardar hasta 72 horas para estos grupos de vehículos especiales.

Dirigirse a nuestro departamento de flota por correo electrónico si no le llega una respuesta en 72 horas: flota@goldcar.es.

Prolongaciones – Periodo Alquiler

Dado que todos los vehículos especiales son por petición, no se pueden extender los contratos de alquiler sin previo aviso y acuerdo con Goldcar. Normalmente, las extensiones para los vehículos de free-sale se pueden hacer sin previo aviso, aunque, durante los períodos de stop-sale, se requiere aceptación previa por parte de Goldcar. Además, **todos los clientes que quieran extender su período de alquiler siempre deben dirigirse a la oficina más cercana de Goldcar para firmar la boleta de la tarjeta por el coste de la extensión. Ningún contrato se puede extender por teléfono.** Si el contrato no se pudiera extender por no haber disponibilidad de vehículos o por cualquier otro motivo, el cliente debe devolver el vehículo en la fecha, sucursal y hora acordada.

El contrato de alquiler puede tener una duración máxima de 90 días. Después de 90 días, será necesario hacer un nuevo contrato. Una prolongación del alquiler es considerado un alquiler nuevo y por tanto se aplicará la tarifa vigente el día de la emisión de la ampliación.

El incumplimiento de devolver el vehículo fuera de la fecha establecida en el contrato de alquiler invalidará el seguro del vehículo y además el cliente estará sujeto a penalizaciones de **30€** por día de retraso **más la tarifa correspondiente a los días adicionales** por el retraso en la devolución. Al abandonar el vehículo en un lugar distinto del señalado en el contrato **se cobrará al cliente el importe del alquiler correspondiente a los días extras necesarios para la recuperación del vehículo, una penalización de 30€ por día de retraso, y los gastos del traslado hasta el lugar acordado en el contrato para la devolución del vehículo.**

Devoluciones Anticipadas

Si un cliente devuelve el vehículo antes de la fecha acordada en el contrato de alquiler, Goldcar **no reembolsará el cliente por los días no utilizados.**



Atención al Cliente

Periodo de Cortesía

Existe un periodo de cortesía de 3 horas para la devolución del vehículo tras la hora acordada en el contrato. **El incumplimiento de este requisito invalidará el seguro** del vehículo y además el cliente estará sujeto a penalizaciones de **30€** por día de retraso **más la tarifa correspondiente a los días adicionales** por el retraso en la devolución.

Departamento de Reservas

Todas las reservas se deben hacer a través de nuestro sistema automático (Ver la sección de Como Hacer Una Reserva).

IMPORTANTE: Las reservas “last minute” (24 horas antes de la recogida del vehículo) de las oficinas locales y las oficinas que están situadas fuera del aeropuerto se enviarán directamente a la oficina correspondiente de la recogida.

Para ponerse en contacto con el departamento de reservas:

reservations@goldcar.es

TEL: 00 34 965 94 31 86

Fax: 00 34 965650638

Horario de apertura: lunes - jueves 09.00/18.30 y viernes 09:00/15:00

Asistencia en Carretera / S.O.S

Goldcar se enorgullece de tener su propio Departamento de Asistencia en Carretera.

La Asistencia telefónica esta disponible para todos los clientes de lunes a viernes entre las 9:00h y las 18:30h. Habrá un cargo administrativo por contactar con la asistencia en carretera fuera de este horario a menos que el cliente haya adquirido el seguro opcional Relax.

S.O.S/Asistencia en carretera debe notificarse en un plazo de 48 horas en caso de:

Robo: Todos los robos deben denunciarse a la policía y el cliente debe obtener una copia original de la denuncia.

Accidente: En caso de accidente o colisión, el cliente debe rellenar correctamente el formulario facilitado (parte amistoso de accidente de automóvil), que se encuentra en la guantera del vehículo.

Para ponerse en contacto con el departamento S.O.S:

sos@goldcar.es

Tel: 902105276

Fax: 965 93 92 12



Reclamaciones

Todas las reclamaciones deben ser registrados, dentro de los 30 días de la finalización del contrato de alquiler, a través de la sección agencia de nuestro sitio Web www.goldcar.es.

Usted recibirá un correo electrónico de confirmación con los detalles de la reclamación y el número de expediente. **Este número de expediente deberá indicarse en la línea de asunto de cualquier otra correspondencia relacionada con el expediente**, a fin de tramitar la reclamación correctamente.

Para acceder a esta sección de agencias de nuestra página Web, usted necesitará su número de agencia y contraseña, que le será facilitada por nuestro departamento comercial. Asimismo, se le proporcionará un manual de usuario.

Para ponerse en contacto con los responsables de los departamentos de Atención al Cliente:

Sophie Servranckx: sophieservranckx@goldcar.es

Laura Collins: lauracollins@goldcar.es